
Interaction de service et conversation spontanée

Talk at work and spontaneous talk.

Frank Ernst Müller



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3045>

DOI : 10.4000/praxematique.3045

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1997

Pagination : 37-55

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Frank Ernst Müller, « Interaction de service et conversation spontanée », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 28 | 1997, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3045> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3045>

Tous droits réservés

Frank Ernst MÜLLER
Romanisches Seminar
Johann-Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt

Interaction de service et conversation spontanée

1. Une approche comparative

Si l'on aborde les données de Sérignan en tant qu'auditeur de l'enregistrement, lecteur de la transcription et analyste/interprète, du langage parlé, la première observation qui s'impose est celle d'une multiplicité — multiplicité de participants, de contextes, d'activités et de pratiques langagières qui sont co-présentes dans ce corpus¹. A première vue enchevêtrées, intercalées, enchâssées les unes dans les autres, se présentent, sur ce « carrefour d'interactions » (V. Traverso) : l'interaction de service entre agent préposé au guichet et clients, l'interaction entre guichetier et agent en formation, et l'interaction entre guichetier et autres agents de catégories diverses, pour ne citer que les plus importantes².

Mon orientation sur ce carrefour sera celle d'accorder dans l'analyse la priorité à l'interaction de service. Dans un service public comme celui de la poste, il est légitime de voir ici le noeud central, le focus qui

F. E. Müller, Universität Johann-Wolfgang Goethe, – D – 60054 Frankfurt am Main
Allemagne

1 On doit aux chercheurs, linguistes, techniciens, etc., notamment à J.-M. Barbéris et L. Fauré, d'avoir réalisé et mis à disposition un document qui s'approche de la complexité langagière d'une manière bien plus réaliste que par exemple les corpus du français parlé qui ont été réalisés dans les années 60 et 70 et qui ressemblent, en comparaison, aux pièces d'exposition d'un antiquaire.

2 Pour la description d'une situation de travail, où se croisent des activités multiples et de la « sonic soup » dans laquelle les participants s'orientent pourtant sans difficultés manifestes, cf. Goodwin 1996.

organise les activités de première importance. L'analyse qui suit montrera que les participants, même s'ils sont engagés successivement et temporairement dans une multiplicité d'activités et de contextes ne leur permettant pas de maintenir un seul focus d'attention et d'interaction, accordent, du moins en présence de clients en attente, une priorité au déroulement des interactions de service.

Le point central sera donc une analyse de l'interaction de service — et de ses variations — telle qu'elle se dessine dans le corpus de Sérignan, et la description de procédures langagières qui entrent, de la part des participants, dans la construction commune de sa finalisation. L'intérêt sera centré sur les pratiques langagières, mais il n'est pas superflu d'ajouter qu'il s'agit dans notre cas sans aucun doute de fins pratiques. Le service de la poste répond à des besoins d'ordre pratique et la finalisation des interactions au guichet s'oriente vers un déroulement efficace des transactions postales qui, en elles-mêmes, ne sont, en général, pas de nature verbale.

La démarche méthodique dans l'analyse sera celle de comparer et d'opposer les pratiques langagières qui caractérisent, maintiennent et renouvellent quotidiennement et à chaque moment l'ordre institutionnel, c'est-à-dire le « discours postal » au guichet, aux pratiques de la conversation spontanée, libre de toute contrainte institutionnelle et non-finalisée. Dans la tradition ethnométhodologique des recherches sur l'interaction dans des institutions³, on part du principe que la conversation spontanée est le moyen primaire, qui est à la base de toute interaction dans le monde social et qui constitue ainsi un « tertium comparationis », un point de référence et une mesure qui sont incontournables. S'intéresser aux pratiques langagières qui caractérisent l'usage dans une institution revient alors à une tâche comparative : il reste à démontrer par quels traits l'usage institutionnel spécifique se distingue de l'usage non-restreint tel qu'il a été décrit pour la conversation spontanée.

³ Cf. en particulier la collection d'études réunies par Drew et Heritage (1992a) et l'introduction des éditeurs (Drew et Heritage 1992b). On peut retrouver aussi une approche de type comparatif dans des études récemment publiées en France, cf. en particulier Borzeix/Gardin (1992).

2. Les interactions de service au guichet

2.1. Cadrage externe, notion de contexte et minimalisation du linguistique

Les interactions au guichet sont finalisées et leur finalité se trouve déjà inscrite dans tout l'ensemble de la configuration spatiale et organisationnelle de son lieu institutionnel, d'une manière visible — visible pour les acteurs qui savent voir et n'entrent pas dans le bureau de la poste comme le persan des *Lettres Persanes* de Montesquieu⁴. Le cadrage externe peut aider à « dispenser l'usager de la formulation linguistique de la finalité de l'interaction, et permettre un certain laconisme de la part de l'usager aussi bien que de l'employé » (Borzeix et Gardin, 1992 : XI).

C'est en effet un tel laconisme qui caractérise, d'une manière permissive, les interactions entre agent et clients de notre corpus. Ce laconisme, dont on va voir ci-dessous des manifestations variées, n'est pourtant pas seulement un fait d'inertie ou de paresse dans l'utilisation des moyens linguistiques, paresse qui serait seulement un fait permis, vu que le contexte est déjà cadré.

Il est vrai que les contributions langagières (et autres) des participants sont certainement « contextshaped » (Drew/Heritage, 1992a : 18), c'est-à-dire qu'elles sont informées et imprégnées par le contexte auquel elles participent et où elles sont situées. Leur interprétation ne saurait en être séparée. (Par « *contexte* » on comprendra aussi bien l'activité immédiate en cours que l'environnement plus large, comme par exemple celui de l'ensemble du service postal et l'ensemble cadré d'un bureau de la poste). D'autre part il est indéniable que les contributions des participants sont en même temps « context-renewing » (Drew et Heritage, *op. cit.*), elles renouvellent ce contexte et en fournissent, au coup par coup et à chaque tour de parole, une interprétation qui sera la base, à savoir le contexte conversationnel « local », dont on a forcément besoin pour l'interprétation de la contribution suivante.

Conformément à cette notion de contexte, on peut ainsi considérer le laconisme qu'on rencontre dans nos interactions au guichet, non pas

⁴ Pour la poste de Sérignan, cf. la description détaillée de Laurent Fauré.

comme une absence d'activité, mais tout au contraire comme activité porteuse de sens institutionnel, accomplissement dans le sens ethnométhodologique et moyen dont se servent les participants pour rendre manifeste et intelligible le caractère institutionnel et finalisé de leur interaction. Pour souligner ce caractère de contribution active en vue de la finalisation de l'interaction de service on préférera utiliser par la suite le terme de « minimalisation linguistique » ou, pour être plus concis, celui de « minimalisme ».

Le minimalisme qui nous occupe est aussi un accomplissement dans un sens très pratique. Comme on l'a déjà noté, les échanges verbaux au guichet servent en premier lieu à effectuer des transactions du service postal (acheter un carnet de timbres, envoyer un mandat etc.), qui ne sont pas, pour la grande majorité, de nature verbale. S'abstenir de tout ornement rhétorique et de contributions purement conversationnelles, réduire l'interaction à la verbalisation des éléments nécessaires pour la transaction en question, c'est manifester qu'on accorde la priorité aux fins pratiques primordiales de l'institution : effectuer, d'une manière rapide et efficace, les transactions postales.

Observation et interprétation de quelques exemples du corpus montreront plus en détail le minimalisme en tant que trait récurrent de ce type d'interaction institutionnelle, mais aussi d'autres aspects d'organisation séquentielle dont on n'a pas encore parlé.

2.2 Ouvertures spécialisées

Les ouvertures sont spécialisées, c'est-à-dire que le « topic » de l'interaction n'est pas introduit comme en conversation spontanée⁵. Salutations mises à part, c'est en général (à une exception près) le client qui a le premier tour de parole et c'est évidemment au client qu'incombe la tâche initiale de formuler l'agenda de l'interaction, une demande postale qui pourra déclencher l'activité de service de l'agent.

⁵ Dans la formulation de Berthoud et Mondada (1995 : 281), « les conversations informelles sont caractérisées par une gestion locale des topics, introduits et traités selon les occasions qui se présentent au fil de l'interaction ».

Ce premier tour prend en compte l'apparition du client devant ce guichet et en formule, pour ainsi dire, sa « raison d'être postale »⁶.

L'analyse des premiers tours (cf. les exemples (1) à (4)), démontre à l'agent de la poste autant qu'à l'observateur intéressé par les « ethnométhodes » des participants, que les clients vont tout droit à l'essentiel de l'institution. Ils s'orientent d'emblée, et en évitant toute espèce de détour, vers la tâche pratique, la transaction de service à initier.

(1)

84. X₄ (X₄ est une petite fille) un carnet de timbres s'il vous plaît

(2)

90. X₅ je voudrais retirer 500 francs

(3)

129. X₇ c'est pour un affranchissement à 100 grammes

(4)

196. X₁₁ je peux avoir un carnet de timbres (oui A) s'il vous plaît ↑

Le volume des tours d'ouverture est minimalisé et ne dépasse pas la longueur d'une seule et simple phrase syntaxique, souvent tronquée — la minimalisation pouvant englober aussi la structure syntaxique. Les clients procèdent directement, sans introduction, préface ou commentaire quelconques, à la dénomination de la transaction à effectuer et s'arrêtent là. L'agent, quant à lui, a tendance à traiter ces tours comme étant complets dès que la transaction est dénommée, ainsi que le met en évidence l'exemple (4) : ici l'agent s'insère avec une confirmation précococce dans un tour d'ouverture au moment précis où la formule qui dénomme la transaction est complète⁷.

⁶ On peut comparer ceci à la « raison de l'appel » (« reason for the call », Sacks 1995a), qui constitue, dans les interactions de service au téléphone, la première étape des interactions, tour de parole évidemment pré-alloué à l'appelant.

⁷ Pour le « chevauchement terminal », cf. la section 2.6. ci-dessous.

Une connaissance élémentaire et une terminologie des services de la poste sont traditionnellement enracinées dans le savoir quotidien des usagers. Ainsi le vocabulaire technique qui apparaît dans les ouvertures des clients pour désigner la transaction en question (« carnet de timbres », « affranchissement », « envoyer un mandat » etc.) n'est pas détaché du langage courant.

La demande du client doit néanmoins être « formatée », c'est-à-dire qu'elle doit formuler une tâche de service de façon qu'elle puisse recevoir une réponse dans le cadre des catégories et routines établies dans l'institution. Ceci ne semble poser des problèmes qu'exceptionnellement à en juger par la vingtaine d'interactions agent-client représentée dans notre corpus⁸. Il n'y a qu'un seul cas, en (5), où la formulation du client n'est pas suffisante :

(5)

214. A *(à X₁₃ accoudée à la banque depuis quelque temps déjà) madame*
 215. X₁₃ euh : : // je voudrais envoyer un mandat
 216. A un mandat comment
 217. X₁₃ mm / un C.C.P.
 218. A un C.C.P. euh : quel centre (3)Marseille (3)
 (Montpellier non / Marseille X₁₃) pas Montpellier
 219. X₁₃ Marseille
 220. A alors voilà il faut faire un mandat hé
 (tend un document à remplir)

En (5) la formulation du client ne correspond pas aux exigences (d'une sous-catégorisation plus précise) du service postal et déclenche un travail interactif de réparation/spécification, initié et guidé par l'agent. L'exemple (5) met en relief aussi un fait dont on parlera ultérieurement : les interactions de service peuvent avoir un parcours en étapes intermédiaires prédéfinies et incontournables, un parcours tel que ne le connaît pas la conversation spontanée.

⁸ Dans des institutions différentes ceci peut poser des problèmes interactifs d'une toute autre taille, cf. par exemple, pour le travail de la police en tenue, Darteville 1992.

Le format postal approprié de la demande du client peut être rendu manifeste — « documenté » dans un sens littéral — d'une manière encore plus efficace et plus minimalisée que par des formulations linguistiques telles qu'on les a décrites : presque la moitié des clients du corpus présentent, dès que c'est leur tour au guichet, avec ou même sans glose linguistique, un objet postal (document, livret de caisse d'épargne, courrier non affranchi, paquet refusé etc.), qui renvoie à une routine postale classifiée et thématise la transaction à effectuer. Cf. les ouvertures (6) à (9).

(6)

140. X₉ c'est pour voir (*tend son livret de caisse d'épargne*)

(7)

348. X₁₆ (*tend un paquet en partie déchiré*) c'est refusé ça / hé

(8)

380. X₁₈ (*s'efforce de faire passer un paquet dans la guérite prévue à cet effet*) trop petit

(9)

93. X₆ mh (*tend une enveloppe de type « chronopost » fermée*)

94. A si possible il ne faut pas les coller / hein

Vu que la co-présence audiovisuelle des participants met à leur disposition une ressource locale d'importance, le premier tour du client dans l'interaction peut ainsi, du moins dans certains cas simples, initier une transaction d'une manière uniquement visible et être un tour sans parole. Ce premier tour non-verbal peut avoir une réponse verbale dans le deuxième tour de l'agent, qui confirme la demande (cf. l'exemple (9)).

L'analyse des deux cas exceptionnels d'ouverture, (10) et (11), met en relief certains aspects de la normalité maintenue d'une manière implicite dans les autres cas.

- (10)
 34. X₃ pardon monsieur est-ce que vous pensez...quel est le chiffre
 que vous voyez là s'il vous plaît
 (présente à A une enveloppe)

Ici la demande de la cliente est formulée sous la forme d'une question. De surcroît, elle contient en « préface » une formule de politesse et une autre qui suit sa demande. Il est évident que l'acte demandé ici — à savoir déchiffrer une adresse mal écrite — sort du format normal du service postal et ne fait normalement pas partie des tâches de l'agent au guichet. Par la question et les formules de politesse la cliente quitte le format minimalisé et marque sa demande en tant que demande spéciale qui sort de la normalité postale⁹.

2.3. Structures globales des interactions : de « haut en bas » ou de « bas en haut »

L'ouverture de (11) contient également des marques qui la distinguent par rapport à la découpe minimalisée prédominante dans ce tour : la cliente formule, avant de se référer à l'acte de service demandé (*retirer*), un rapport préalable — qui est « documenté » et démontre dès le début sa pertinence postale — et elle ajoute un rapport post-posé, qui évoque les difficultés mettant en question la transaction demandée :

- (11)
 280. X₁₅ (2) je (2) suis venue me faire inscrire là / donc j'ai reçu ça
 de la poste (*montre un document d'attestation de résidence
 du compte local*) (ah A) est-ce que je peux retirer ici
 maintenant // malgré que je vous avais dit je suis interdit:
 euh::

⁹ Pour les « marques » que peuvent porter les tours « d'entrée en matière » dans un autre contexte de service, cf. Lacoste 1992. La formule de politesse qui introduit une demande spéciale « instaure une relation différente à l'agent puisque, dans ce cas on s'adresse à sa bonne volonté — ce qui permet de se faire une idée des demandes jugées normales par les clients et de celles qui sont jugées comme relevant d'une faveur spéciale : quand ya-t-il dû et quand y a-t-il grâce ? » (Lacoste, 1992 : 102).

La cliente présente sa demande aussi sous forme de question et elle annonce d'emblée une démarche difficile. La suite de cette interaction (cf. tours 281-347 dans la transcription), qu'on ne pourra pas analyser en détail ici, montre un fait d'importance plus générale en ce qui concerne la structure globale des interactions au guichet : la démarche à suivre dans un tel cas difficile, dont la solution pratique n'est pas prévisible dès le début, n'est pas préfigurée par une routine préétablie toute faite, mais reste à découvrir dans et par l'interaction verbale. La découverte prendra donc une forme qui se rapproche de la conversation spontanée : production « locale » des faits pertinents pour la solution dans une séquence prolongée de tours de parole (c'est l'interaction agent-client la plus longue).

Dans son ensemble cette interaction aussi reste, bien sûr, finalisée et aura des étapes définies en termes de routines postales ; mais ces étapes, aussi bien que la solution finale, sont atteintes grâce à des moyens « bricolés », des moyens d'improvisation sur place qui caractérisent la conversation spontanée. Il n'est donc pas étonnant que l'on trouve, à l'intérieur d'une telle démarche, des échanges qui quittent le cadre de la finalisation et sont de nature purement conversationnelle. Cf. par exemple la séquence en (12) :

(12)

291. A GELIN VÉRONIQUE // vous l'avez perdue ou:

292. X₁₅ oui je l'ai perdue / enfin j... je l'ai perdue / je l'ai jetée

293. A (!) hè : (!) bè c'est gentil ça de jeter la cart...

294. X₁₅ en triant mes papiers bè j'ai jeté le bon sac et j'ai gardé
le vieux

295. A (3) ah è (3) / combien vous voulez

Ici les deux participants sortent momentanément et conjointement du cadre de l'interaction finalisée : l'agent pose une question « curieuse », qui touche à la vie personnelle de la cliente. La cliente enchaîne en créant, dans sa réponse (*je l'ai jetée*), la possibilité et la pertinence d'un récit ultérieur. Par sa réponse animée (cf. 293), l'agent s'aligne en tant qu'auditeur intéressé par le futur récit en vue, et le récit se fait, d'une manière minimalisée (cf. 294). Tout en insérant cette contribution, qui est non-finalisée également par ses qualités audibles,

sa tonalité et son expressivité, les participants prennent en compte le cadre institutionnel où elle a lieu et la traitent en tant qu'épisode passager : la cliente, par le format minimalisé de son récit ; l'agent, en réinstallant, après réception et confirmation du récit, la finalisation de l'interaction (*combien vous voulez*). La nouvelle entrée en matière est accompagnée d'un changement de tonalité sensible.

On peut donc faire la distinction de deux structures globales dans les interactions au guichet : les cas « difficiles » imposent une démarche interactive qui procède de bas en haut, une découverte de la solution pratique appropriée et de ses étapes intermédiaires par des moyens conversationnels et par un enchaînement prolongé de tours de parole. Dans la progression de haut en bas des cas « simples », qui sont nettement en majorité dans notre corpus, une dénomination initiale pure et simple de la transaction suffit pour initier l'activité de service de l'agent et pour déclencher le premier pas dans la série ordonnée des étapes successives nécessaires en vue d'effectuer la transaction.

2.4. Confirmation de la demande du client : deux exemples

La distinction proposée des deux types s'impose, mais on sous-estimerait la finesse et la souplesse des pratiques langagières si on ne remarquait pas que même à l'intérieur des interactions fortement simplifiées persistent des moyens de variation. Pour illustrer cela, on analysera de plus près les deux extraits des interactions simples en (13) et (14), qui montrent les différents moyens dont dispose l'agent pour recevoir et confirmer la demande du client.

(13)

84. X₄ (*X₄ est une petite fille*) un carnet de timbres s'i vous plaît

85. A (2) un (2) carnet de timbres (!)

(14)

90. X₅ je voudrais retirer 500 francs

91. A (2) cinq (2) cents francs (!)

Dans le cas de (13), l'agent reprend la demande et la répète littéralement, mais en change les traits prosodiques. Reprise et répétition littérale de la demande en fournissent une confirmation et ratification « ex

officio » et sont tout à fait conformes au style institutionnel minimalisé de l'interaction au guichet. D'autre part, les marques prosodiques changées/ajoutées sont exagérées, la puissance de la voix, l'intonation d'emphase et la prononciation hypercorrecte de l'énoncé sont hors de proportion par rapport à l'action et à la transaction ainsi confirmée. Elles sont des « indices de contextualisation », qui suggèrent une interprétation à la tête du client : tout en restant minimaliste, l'agent peut réagir ainsi envers le trait le plus marqué du client, à savoir la jeunesse de la petite fille, et lui attester par là l'extraordinaire — c'est-à-dire la qualité d'adulte — de sa performance (correctement finalisée) au guichet de la poste.

Considéré du point de vue formel de l'apparence linguistique des énoncés, c'est un formalisme presque parallèle qui caractérise la réponse de l'agent en (14) : reprise et répétition, renforcement des marques prosodiques. Ces formes similaires ont pourtant ici une valeur interactive tout à fait différente : (1) en premier lieu, la prononciation du chiffre de la part du client n'est pas nette, mais bredouillée et indistincte. La reprise fortifiée de l'agent fait donc un travail de réparation. (2) La reprise de l'agent met en focus, et c'est ici un aspect dont l'importance est abondamment illustré ailleurs dans le corpus, l'aspect monétaire de la transaction. L'aspect monétaire exige, pour des raisons évidentes, une attention et une précision particulières (cf. aussi la section sur les clôtures en 2.6).

2.5. Co-gestion du temps de l'interaction

Plus que jamais, *time is money* et la durée d'une interaction, du moins dans le service public de la poste, n'est pas le moindre des intérêts des participants. Le temps au guichet de la poste n'est pas un temps neutre et une mesure abstraite. Il est pourvu d'un sens institutionnel et postal. C'est par exemple le temps d'attente pour le client en face de l'agent. Pendant l'activité de service de l'agent, le client n'est pas occupé. Il a tout son temps pour regarder, observer ou même surveiller avec impatience l'activité de l'agent en cours, son effectivité, sa progression etc. S'il y a une file d'attente, la durée de la transaction avec le client précédent constitue la mesure du temps d'attente pour le client suivant, etc. Ainsi, gérer le temps dans une situation publique de ce

genre équivaut à prendre en compte le temps des autres et le caractère sériel de l'interaction de service.

Dans les interactions au guichet du corpus, les participants s'engagent de multiples façons à minimaliser la durée des interactions. Observons encore dans son ensemble un exemple du type d'interaction organisée de haut en bas et fortement minimalisée comme celle en (15).

(15)

90. X₅ je voudrais retirer 500 francs

91. A (!) (2) cinq (2) cent francs (!) // (16 secondes) // *(conversation inaudible devant le guichet)* là vous signez ici // (16 secondes) *(la bande magnétique du livret ne répond pas, ce qui nécessite une imputation manuelle)* *(expiration d'agacement)* / // là y a rien à faire là) // (53 secondes) // *(bruit d'imprimante et d'oblitération)* alors 200 / 400 et 100 / 500

92. X₅ merci

Considéré d'abord du point de vue d'observation extérieur, il est évident que cette partie de l'interaction, qui est proprement vouée à l'échange de paroles en face-à-face, se limite aux frontières, à l'ouverture/confirmation et à la clôture, tandis que le « corps »¹⁰ de l'interaction n'est pas tout à fait vide verbalement, mais ne contient pas un fil continu d'interaction verbale entre agent et client. Dans sa durée temporelle, l'échange verbal n'occupe qu'une partie infime par rapport à la durée occupée par l'activité pratique de l'agent effectuant la transaction.

Vue de l'intérieur, à partir des ethnométhodes des participants, on va dire, bien sûr, qu'une telle proportionnalité est encore accomplie par des moyens interactifs — même si ces moyens sont ici très loin des pratiques de la conversation spontanée et en déconseillent même tout à fait l'usage : dans la pratique langagière, l'acte porteur de sens situé, c'est le silence. C'est la suspension délimitée de l'interaction sur le plan verbal qui rend manifeste le fait que les participants consacrent le temps disponible à cet instant-là aux fins pratiques de l'activité en cours.

¹⁰ Cf. pour cette notion Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 220.

Dans l'activité pratique, l'agent s'engage à choisir la démarche la plus rapide. Même sans connaître le détail des actes codifiés à parcourir, ceci est rendu manifeste, pour les clients et pour l'observateur, par ses « tours de parole », qui accompagnent son activité. Ils sont occasionnés par des obstacles rencontrés, qui freinent un parcours direct, orienté vers la solution la plus rapide, et entraînent la nécessité de déviations. Ces « tours » sont, en ligne 91, *expiration d'agacement* et *là y a rien à faire*. Ces énoncés annoncent et prennent en compte un laps de temps et un silence technique prolongé : ils sont en effet suivis d'une pause de 53 secondes, qui est ainsi justifiée par l'agent envers le ou les client(s) en attente en face.

Les « tours de parole » tels que « *expiration d'agacement* » et le *là y a rien à faire*, sont situés à l'intérieur de l'interaction de l'agent avec l'ordinateur. Ils répondent au moniteur et explicitent les étapes actuelles que l'agent atteint dans son activité en cours et ne s'adressent pas ouvertement au client en tant que contributions conversationnelles d'une interaction verbale en cours. De leur côté, les clients ne traitent pas ces « émissions » de l'agent en tant que tours de parole d'une conversation en cours.

En somme, malgré l'ouverture formelle de l'interaction, l'espace intérieur de celle-ci, à savoir tout l'espace entre ouverture/confirmation et étape finale, n'est pas traité par les participants en tant qu'« état de parole ouvert »¹¹, où l'on pourrait parler librement à tout moment et sans condition préalable. Cet espace — très long dans sa durée temporelle relative — est traité, des deux cotés du guichet, en tant que temps fonctionnel voué exclusivement à un déroulement efficace de la transaction¹².

¹¹ « An open state of talk », cf. Sacks, Schegloff et Jefferson 1979.

¹² Pour une discussion détaillée des aspects temporels de l'interaction verbale, cf. Auer P., Couper-Kuhlen, E., Müller, F. (en prép.).

2.6. Clôtures

Les clôtures sont spécialisées et cette spécialisation s'exprime aussi au niveau des prises de parole. Pour des raisons pratiques évidentes, c'est toujours un tour de parole de l'agent qui initie la clôture et c'est au client de confirmer le service effectué, et/ou de remercier et saluer l'agent. En général la confirmation est signalisée par un remerciement, mais dans le format rigoureusement minimalisé tel qu'il est réalisé dans la plupart des cas dans le corpus, confirmation, remerciement et salutation peuvent se réduire à un seul mot (*merci*).

Par son aspect matériel, la fin d'une transaction postale est une chose visible et le client au guichet la voit également s'approcher. L'interaction au guichet est spécialisée et finalisée aussi dans le sens que les participants traitent sa fin pratique — complétude de la transaction de service — comme équivalent de la fin aussi de leur interaction verbale. Co-gérant le temps bref, les participants s'appliquent même à conclure dans les plus brefs délais. Une préparation plus coûteuse de la clôture, telle qu'elle est nécessaire en conversation spontanée, où les participants doivent se signaler mutuellement leur pas respectifs vers la conclusion par un échange de plusieurs tours de parole, n'est donc pas nécessaire ici.

Évidemment, la fin doit tout de même être accomplie dans et par l'interaction verbale. Initiant la clôture, l'agent souvent « épèle » les actes successifs qui mènent vers la complétude et il en souligne spécifiquement le dernier. Puisque les transactions au guichet se terminent en majorité par un échange monétaire, les derniers pas vers la clôture sont ainsi « numérotés » d'une manière spéciale : en une sorte de comptabilité à la cantonade, qui prend en compte la valeur spécifique accordée à l'argent, l'employé décompte la somme qu'il doit rendre au client. Ceci se fait en face à face et au pas à pas, les actes verbaux accompagnant de près (je suppose) les actes de présentation concrète des billets ou pièces respectifs au guichet. Point de complétude de la somme équivalent à point de complétude de l'interaction de service.

Les points de complétude ne sont pas seulement soutenus par leur visibilité et leur intelligibilité comptable. L'agent les marque encore par des moyens syntaxiques — le dernier élément peut par exemple être mis en relief en le détachant de la série précédente par une conjonction

(*et*) ou par une phrase relative (*qui font dix*), et/ou par des moyens prosodiques — force de la voix élevée, intonation et rythmisation, qui range les actes successifs en une série temporelle régulière, dont se détache encore le dernier élément. Il n'est donc pas étonnant qu'on trouve dans les clôtures du corpus plusieurs cas de « chevauchement accompli » (« *achieved overlap* », Jefferson 1984). Cf. les exemples (16) à (18)¹³ :

(16)

91. A (...) alors 200 / 400 et 100 / 500
 92. X₅ merci (*range ses documents etc.*)

(17)

138. A (...) 5 franc soixante : (2) six et quatre qui font dix (2)
 139. X₈ merci (*ramasse et range sa monnaie etc.*)

(18)

212. A (...) deux cents quat'cent et cent cinq cents / voilà (1)
 213. X₁₂ merci au revoir (*s'éloigne du guichet*)

Dans le « chevauchement terminal »¹⁴, le détenteur du tour de parole fait un effort manifeste pour annoncer et marquer précisément ce qui sera le point terminal de son tour en cours de progression. Le récepteur et prochain locuteur peut répondre à cet effort en n'attendant pas tout à fait ce point terminal. En anticipant légèrement il signale que le dernier élément n'est même plus nécessaire, qu'il est un « final noise » dont on n'a plus besoin et de cette manière, il confirme la validité (comptable et autre) du tour où il s'insère ainsi.

Le chevauchement ici est bien sûr terminal aussi dans le sens qu'il s'agit de la clôture de l'interaction entière. Dans sa précision il souligne

¹³ Dans la transcription ces chevauchements ne sont pas notés exactement et je me suis permis de les ajouter. Il est évident qu'ils peuvent passer inaperçus pour un transcritteur n'ayant qu'une attention générale qui n'est pas guidée par des intérêts spécifiques.

¹⁴ Cf. Jefferson 1984 : 14 : « Terminal overlap occurs at a point where a turn in progress is for all practical purposes completed ; where what is being said is all over but for the final noises ».

le fait interactif déjà noté, à savoir que les participants, dans l'interaction de service, co-gèrent le temps et s'orientent de manière à la terminer le plus rapidement possible.

3. Conclusions

3.1. Analyse comparative

L'analyse comparative a montré quelques – unes des adaptations nombreuses que subissent, dans l'interaction de service au guichet, les pratiques langagières telles qu'elles se trouvent, à leur état naturel et non spécialisé, dans la conversation spontanée :

- ouvertures spécialisées : elles sont spécialisées aussi bien dans la découpe minimalisée des tours de parole, destinés au seul but de dénommer d'emblée une transaction de service, que dans leur préallocation ;

- progression de l'interaction : elle se développe selon un parcours organisé par des étapes codifiées, préorganisation que ne connaît pas la conversation spontanée, où les participants construisent la progression d'une manière émergente et locale, tour de parole par tour de parole ;

- co-gestion du temps et silences techniques : le corps de l'interaction n'est pas rempli par un fil continu d'interaction verbale entre agent et clients, mais est souvent verbalement vide ou presque vide : les participants s'abstiennent de contributions, qu'ils ne jugent pas pertinentes pour un déroulement efficace et rapide de la transaction de service ;

- clôtures spécialisées : elles sont spécialisées dans la préallocation des tours et dans la manière finalisée d'accomplir la conclusion — le premier point de complétude de la transaction de service sert aux participants de point de repère pour entrer directement dans la clôture de l'interaction ;

- structures globales : dans les interactions du corpus il y a une différence assez nette entre les formats fortement minimalisés, très loin des pratiques spontanées, et ceux, organisés pour des raisons d'ordre pratique « de bas en haut », qui se rapprochent plus de la conversation naturelle. C'est dans ce deuxième type qu'on trouve à plusieurs reprises des contributions — de l'agent aussi bien que des clients — qui sont de

nature purement conversationnelle et quittent le cadre de l'interaction finalisée.

3.2. Questions méthodologiques

Comment analyser et décrire les pratiques du langage parlé quotidien ? En reconstruisant derrière son bureau les qualités possibles d'énoncés potentiels ? En arrangeant des situations expérimentales pour contrôler tous les paramètres importants ? En posant des questions à des informateurs ? En prenant des notes sur place pour fixer ce qu'on a pu observer dans une situation¹⁵ ?

Toutes ces approches peuvent avoir leur intérêt spécifique, mais ne peuvent pas traiter les pratiques langagières quotidiennes en tant que « pratiques créatrices de sens situé »¹⁶. Ces pratiques ne révèlent leur signification précise, leur adéquation et souplesse, que lorsqu'elles sont analysées « in situ », en tant que pratiques qui sont à chaque moment situées.

Ainsi il est évident par exemple, que le minimalisme linguistique de l'agent derrière le guichet n'a nullement pour les clients la valeur d'un « refus de l'engagement » — valeur qu'il peut avoir, comme on l'a montré (cf. Borzeix 1993), dans une autre situation. Vice versa, l'agent ne traite pas le mutisme de ses clients pendant ses activités de service comme un phénomène qui aurait une interprétation interactive comme par exemple « manque de politesse », « refus de continuer l'interaction verbale initiée » etc. C'est dans une telle mutualité de perspectives à propos de la situation en cours, que se (co)construit aussi le format minimal des cas simples analysés. J'ai insisté sur le fait qu'une telle mutualité, « a shared current orientation » comme le dit Goffman (1964) dans la « Neglected situation », est communiquée et maintenue par le verbal autant que par l'absence située et délimitée du verbal.

Dans l'analyse précédente j'ai accordé une attention privilégiée aux interactions les plus simples et à la minimalisation linguistique et interactive qui les caractérise. L'expérience quotidienne qu'on a de telles interactions minimalisées les fait facilement apparaître comme « faits

¹⁵ J'ai paraphrasé/traduit en français dans ce passage l'introduction de Mazeland 1996.

¹⁶ « Sense making practices », Pomerantz, à paraître.

naturels ». Mais elles sont « faits culturels » et mettent en relief des aspects significatifs, en tout cas incontournables, de la culture de la modernité.

BIBLIOGRAPHIE

- Auer P., Couper-Kuhlen E., Müller F.
(en prép.), *Language in time : the rhythm and tempo of spoken interaction*, Oxford : Oxford University Press.
- Berthoud A.C., Mondada L.
1995, « Modes d'introduction et de négociation du topic dans l'interaction verbale », in Véronique D., Vion R. (éds.) : 277-302.
- Borzeix A. Gardin B. (éds.)
1992, *Langage et activités de service*, Langage et travail, Cahier n° 4, Paris.
- Couper-Kuhlen E., Selting M., (éds.)
1996, *Prosody in conversation*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Drew P., Heritage J. (éds.)
1992a, *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Drew P., Heritage J.
1992b, « Analyzing talk at work : An introduction », in Drew P., Heritage J. (éds.) : 3-66.
- Goffman E.
1964, « The neglected situation », *American Anthropologist*, 66/6, part 2, 133-136.
- Goodwin M.
1996, « Informings and announcements in their environment : prosody within a multiactivity work setting », in Couper-Kuhlen E., Selting M. (éds.) : 436-462.
- Grosjean M.
1992, « Les formes vocales de l'engagement », in Borzeix A., Gardin B. (éds.) : 69-86.
- Jefferson G.
1984, « Notes on some orderlinesses of overlap onset », in D'Urso V., Leonardi P. (éds.), *Discourse analysis and natural rhetorics*, Padua, Cleup editore : 11-38.

- Kerbrat-Orecchioni C.
1990, 1992, 1993, *Les interactions verbales*, Tomes I-III, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni C., Plantin Ch. (éds.)
1995, *Le trilogue*. Lyon, Presses Universitaires de Lyon.
- Lacoste M.
1992, « L'entrée en matière et la catégorisation des demandes : L'accueil téléphonique à l'EDF », in Borzeix, A., Gardin, B. (éds.) : 99-115.
- Mazeland H.
1996, « Conversation analysis : The interactional constitution of social reality », MS, Amsterdam (à paraître).
- Müller F. E.
1995, « Interaction et syntaxe — structures de participation et structures syntaxiques dans la conversation à plusieurs participants », in Véronique, D., Vion, R. (éds.) : 331-343.
- Müller F. E.
1995a, « Trilogue et « double articulation » de la conversation radiophonique », in Kerbrat-Orecchioni, C., Plantin, Ch. (éds.) : 201-223.
- Pomerantz A.
1995, « Conversation analysis : An approach to the study of social action as sense making practice », à paraître dans : van Dijk, T. A. (éd.), *Discourse : A multidisciplinary introduction*.
- Sacks H.
1995, *Lectures on conversation*, Onevolume paperback edition, Jefferson, G. (éd.), Oxford, Basil Blackwell.
- Sacks H.
1995a, « Reason for a call », in Sacks, H., 1995 : 773-783.
- Sacks H., Schegloff E., Jefferson G.
1974, « A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation », *Language* 50, 1974 : 361-382.
- Véronique D., Vion R. (éds.)
1995, *Modèles de l'interaction verbale* : Aix-en- Provence, Presses de l'Université d'Aix-en-Provence.